Sistema para Gestión Hotelera
Visión

Tabla de Contenidos

1. Introducción 4
    1.1 Propósito 4
    1.2 Alcance 4
    1.3 Definiciones, Acrónimos, y Abreviaciones 4
    1.4 Referencias 4

2. Posicionamiento 4
    2.1 Oportunidad de Negocio 4
    2.2 Sentencia que define el problema 5
    2.3 Sentencia que define la posición del Producto 6

3. Descripción de Stakeholders y Usuarios 6
    3.1 Resumen de Stakeholders 6
    3.2 Resumen de Usuarios 7
    3.3 Entorno de usuario 7
    3.4 Perfil de los Stakeholders 7
        3.4.1 Analista del Sistema 7
    3.5 Perfiles de Usuario 8
        3.5.1 Administrador de personal 8
        3.5.2 Contabilidad 8
        3.5.3 Recepcionista 8
        3.5.4 Marketing 9
        3.5.5 Cliente Online 9
        3.5.6 Operadora 9

4. Descripción Global del Producto 10
    4.1 Perspectiva del producto 10
    4.2 Resumen de características 10
    4.3 Suposiciones y dependencias 10
    4.4 Costo y precio 10

5. Descripción Global del Producto 10

6. Restricciones 10

7. Precedencia y Prioridad 10

8. Otros Requisitos del Producto 11
    8.1 Estándares Aplicables 11
    8.2 Requisitos de Sistema 11
    8.3 Requisitos de Desempeño 11
    8.4 Requisitos de Entorno 11

9. Requisitos de Documentación 11

9.1 Manual de Usuario 11
9.2 Ayuda en Línea 11
9.3 Guías de Instalación, Configuración, y Fichero Léame 11

1. Introducción

1.1 Propósito

El propósito de éste documento es recoger, analizar y definir con exactitud las necesidades de alto nivel y las características del sistema de gestión hotelera.

Esta funcionalidad se basa principalmente en la gestión de los diferentes módulos con los que debería contar un sistema de gestión hotelera; tales como la administración de personal, contable y de reservas.

Los detalles de cómo el sistema cubre los requerimientos se pueden observar en la especificación de los casos de uso y otros documentos adicionales.

1.2 Alcance

El documento Visión se ocupa, como ya se ha apuntado, del sistema de gestión de una empresa dedicada a la gestión hotelera.
El sistema permitirá a los encargados de la empresa controlar todo lo relativo a la contabilidad, administración de personal y la gestión de reservas y servicios. Además, también permitirá a los clientes realizar reservas online.

1.3 Definiciones, Acrónimos, y Abreviaciones

SGH: Sistema de Gestión Hotelera
XP: (eXtreme Programming) Programación Extrema

1.4 Referencias

- Glosario.
- Perfil.
- XP (eXtreme Programming)
- Diagrama de casos de uso.

2. Posicionamiento

2.1 Oportunidad de Negocio

El sistema permitirá a los administradores y usuarios poder tener accesibilidad a las diversas opciones de venta de servicios y alquiler de ambientes en el hotel, así como el óptimo control contable y de personal.
El sistema también permite a los clientes acceder a los servicios de la empresa a través de web, de forma rápida y sencilla y sin necesidad de intermediarios, pudiendo este poder realizar reservas o simplemente explorar sobre los servicios que la empresa le ofrece.

2.2 Sentencia que define el problema

MÓDULO CONTROL DE PERSONAL

El problema de	El hotel en el control de personal tiene demoras en el procesamiento de la información y pérdidas de datos. El registro de un nuevo personal manualmente hace que en ocasiones se omita el registro de algún dato. Sin tener un sistema adecuado imposibilita verificar si tenemos el personal suficiente para el desarrollo. No se puede revisar si contamos con el personal que cuente con el perfil adecuado que ocupe un respectivo cargo. Un dato fallido de algún empleado ocasionara retrasos en su pago. Al registrar un despido no cabe la seguridad de que se lo elimino correctamente de las listas y pueden existir empleados fantasmas.
afecta a	La Administración del Hotel. Al mismo funcionario a quien se le realizan los pagos y beneficios. Al hotel por que puede percibir perdidas económicas.
El impacto asociado es	Proceso lento y costoso de las diferentes actividades.
Una solución adecuada sería	Implementar el sistema informático que automatice el procesamiento de la información.

MÓDULOS RESERVAS Y SERVICIOS

El problema de	Falta de accesibilidad del cliente a una reserva de algún ambiente y/o servicios, si el cliente no puede acceder presencialmente a hacer una reserva. Falta de tener un sistema automatizado de facturación para el cliente. Falta de tener un sistema de información que permita al cliente acceder fácilmente a nuestros servicios. Falta de un portal web en el que el cliente explore virtualmente la calidad de nuestros ambientes. Falta de un portal web en el que el cliente pueda acceder a información sobre nuestras ofertas y promociones.
afecta a	La Administración del Hotel. Al cliente que no puede tener un fácil acceso a los servicios ofrecidos por el hotel.
El impacto asociado es	Pérdida de clientes por falta de un sitio web y sistema de reservas. Pérdida económica causada por la pérdida de clientela.
Una solución adecuada sería	Analizar, diseñar e implementar un sistema que nos permita gestionar las reservas de ambientes y compra

	de servicios que ofrece el Hotel.

2.3 Sentencia que define la posición del Producto

para	Departamento de contabilidad / facturación, Departamento de recursos humanos, Departamento de marketing.
quienes	Requieren un sistema confiable que pueda gestionar la contabilidad, el personal y las reservas realizadas por los clientes.
El nombre del producto	Es una herramienta software.
que	Almacena la información necesaria para gestionar una empresa Hotelera.
no como	El sistema actual.
Nuestro producto	Permite gestionar los distintos módulos que existentes para una gestión óptima en la empresa mediante un interfaz fácil de usar y de fácil asimilación por el usuario. Además proporciona un acceso rápido y actualizado a la información desde cualquier punto que tenga acceso a la base de datos.

3. Descripción de Stakeholders y Usuarios

Para proveer de una forma efectiva productos y servicios que se ajusten a las necesidades de los usuarios, es necesario identificar e involucrar a todos los participantes en el proyecto como parte del proceso de modelado de requerimientos. También es necesario identificar a los usuarios del sistema y asegurarse de que el conjunto de participantes en el proyecto los representa adecuadamente. Esta sección muestra un perfil de los participantes y de los usuarios involucrados en el proyecto, así como los problemas más importantes que éstos perciben para enfocar la solución propuesta hacia ellos. No describe sus requisitos específicos ya que éstos se capturan mediante otro artefacto. En lugar de esto proporciona la justificación de por qué estos requisitos son necesarios.

3.1 Resumen de Stakeholders

Nombre	Descripción	Responsabilidades
Patricio Orlando Letelier Torres	Representante Global de la empresa Deportes LSI 03	El stakeholder realiza: Representa a todos los usuarios posibles del sistema. Seguimiento del desarrollo del proyecto. Aprueba requisitos y funcionalidades

3.2 Resumen de Usuarios

Nombre	Descripción	Stakeholder
Administrador de personal	Responsable del Departamento de Personal, encargado de la administración y gestión de personal, es decir, contratos y despidos, y también encargado de la redistribución de la plantilla del personal de servicio del Hotel.	Logística
Contabilidad	Encargado del departamento contable de la empresa. Responsable de llevar adelante y administrar los movimientos contables dentro de la empresa.	Contabilidad / Facturación
Recepcionista	Encargado de gestionar reservas. Es decir, registrar las nuevas reservas, cancelarlas y actualizar los servicios.	Logística
Marketing	Responsable de ofertas de lanzamiento, publicidad, política del Hotel y otros aspectos relacionados con el marketing.	Marketing
Cliente Online	Realiza compras online, por teléfono a través de los comerciales, o tratando con éstos directamente.	Venta de Servicios
Operadora	Responsable de ventas del producto a los clientes, a través del teléfono. Informa de las ofertas y confecciona las órdenes de pedido.	Venta de Servicios
Analista del sistema	Responsable de realizar constante actualización y mantenimiento al sistema para una óptima gestión.	Logística

3.3 Entorno de usuario

Los usuarios tendrán a la mano diversas herramientas para utilizar el sistema, para esto contaran con equipos con un sistema operativo Windows XP, Vista o Seven. Cualesquiera de los sistema operativos antes mencionados servirá óptimamente para la interacción del usuario con el sistema.

3.4 Perfil de los Stakeholders

3.4.1 Analista del Sistema

Representante	Logística
Descripción	Representante SGH

Tipo	Experto de Sistemas.
Responsabilidades	Encargado de mostrar las necesidades de cada usuario del sistema. Además, lleva a cabo un seguimiento del desarrollo del proyecto y aprobación de los requisitos y funcionalidades del sistema
Criterio de Éxito	A definir por el cliente
Grado de participación	Revisión de requerimientos, estructura del sistema
Comentarios	Ninguno

3.5 Perfiles de Usuario

3.5.1 Administrador de personal

Representante	Recursos Humanos
Descripción	Departamento de Recursos Humanos.
Tipo	Usuario casual.
Responsabilidades	Responsable de la gestión de personal, es decir, gestión de contrataciones y gestión de despidos. También es responsable de la redistribución de la plantilla.
Criterio de Éxito	A definir por el cliente
Grado de participación	A definir por el cliente
Comentarios	Ninguno.

3.5.2 Contabilidad

Representante	Contabilidad / Facturación
Descripción	Empleado del Departamento de Contabilidad y Facturación.
Tipo	Usuario experto.
Responsabilidades	Encargado de la facturación y cobranzas, política de cobro de los clientes.
Criterio de Éxito	A definir por el cliente
Grado de participación	A definir por el cliente
Comentarios	Ninguno.

3.5.3 Recepcionista

Representante	Logística
Descripción	Responsable de la gestión de clientes y servicios ofrecidos.
Tipo	Usuario experto.
Responsabilidades	Encargado de gestionar reservas. Es decir, registrar las nuevas reservas, cancelarlas

	y actualizar los servicios.
Criterio de Éxito	A definir por el cliente
Grado de participación	A definir por el cliente
Comentarios	Ninguno.

3.5.4 Marketing

Representante	Marketing
Descripción	Representante de la publicidad
Tipo	Usuario experto.
Responsabilidades	Responsable de ofertas de lanzamiento, publicidad, política del Hotel y otros aspectos relacionados con el marketing.
Criterio de Éxito	A definir por el cliente
Grado de participación	A definir por el cliente
Comentarios	Ninguno.

3.5.5 Cliente Online

Representante	Venta de servicios
Descripción	Comprador de productos.
Tipo	Usuario casual.
Responsabilidades	Realiza compras online y consulta del estado de pedidos como del catálogo. También puede darse de alta, darse de baja o modificar sus datos de cliente.
Criterio de Éxito	A definir por el cliente
Grado de participación	A definir por el cliente
Comentarios	Ninguno.

3.5.6 Operadora

Representante	Venta de servicios
Descripción	Gestión de reservas y consultas vía telefónica
Tipo	Usuario experto.
Responsabilidades	Responsable de ventas del producto a los clientes, a través del teléfono. Informa de las ofertas y confecciona las órdenes de pedido.
Criterio de Éxito	A definir por el cliente
Grado de	A definir por el cliente

participación	
Comentarios	Ninguno.

4. Descripción Global del Producto

4.1 Perspectiva del producto

El producto a desarrollar por los ingenieros de sistemas es como gestionar óptimamente las áreas de logística, gestión de recursos humanos, contabilidad y marketing.

4.2 Resumen de características

A continuación se mostrará un listado con los beneficios que obtendrá el cliente a partir del producto:

Beneficio del cliente	**Características que lo apoyan**
Mayor agilidad en la venta de servicios dando la posibilidad de hacer reservas y cancelar las mismas vía web.	Aplicación web desde la cual poder realizar las reservas.
Mayor facilidad para la gestión de los recursos humanos.	Base de datos centralizada con la información de todo el personal.
Automatización de la cancelación de reservas.	Sistema automatizado de anulación de reservas.
Mayor facilidad para el control e catálogos para el área de marketing.	Base de datos con acceso remoto desde la que poder controlar ofertas y políticas de servicios.
Automatización del sistema de nóminas	Sistema automático de generación de nóminas.

4.3 Suposiciones y dependencias

[A definir por el cliente]

4.4 Costo y precio

[A definir por el cliente]

5. Descripción Global del Producto

6. Restricciones

[A definir por el cliente]

7. Precedencia y Prioridad

[A definir por el cliente]

8. Otros Requisitos del Producto

8.1 Estándares Aplicables

[A definir por el cliente]

8.2 Requisitos de Sistema

[A definir por el cliente]

8.3 Requisitos de Desempeño

[A definir por el cliente]

8.4 Requisitos de Entorno

[A definir por el cliente]

9. Requisitos de Documentación

[A definir por el cliente]

9.1 Manual de Usuario

[A definir por el cliente]

9.2 Ayuda en Línea

[A definir por el cliente]

9.3 Guías de Instalación, Configuración, y Fichero Léame

[A definir por el cliente]